

Kualitas Pelayanan Bagi Wisatawan Berkebutuhan Khusus (Disabilitas) di Hotel Berbintang Lima (studi pada Hotel Berbintang Lima Di Kota Denpasar, Provinsi Bali)

Gede Pradiva Adiningrat
Yusri Abdillah
Rizki Yudhi Dewantara
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
pradivaadiningrat@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze and explain about the quality of services for tourists with special needs (disabilities) in a five-star hotel. The five star hotel which is researched those are Inna Grand Bali Beach Hotel and Prama Sanur Beach Hotel. Descriptive research is a research method used in qualitative research approach.. The results of the analysis of this study showed that indicators of the quality of services for tourists with special needs in the five Denpasar among others, responsiveness, reliability, assurance, tangibles and empathy. Besides that, the supporting factors those are the availability of complete supporting facilities for tourists with special needs, the appreciation of the care, the support of the Association of Indonesian Hotels and Restaurants (AIHR) Bali, and the special rules with disabilities in Denpasar City. A obstacle factor in the quality of services for tourists with special needs those are there are not available of special training for employees about the services for tourist with special needs, the use of facilities that are not in accordance with its function, there not avaiable of specific local regulations on disability and absence data to guests with special needs in the Department of Tourism.

Keywords: *Quality Service, Tourism, Tourist, Special Needs, Hotel*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan tentang kualitas pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus (disabilitas) di hotel berbintang lima. Hotel berbintang lima yang diteliti adalah Hotel Inna Grand Bali Beach dan Hotel Prama Sanur Beach. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan dengan kualitatif sebagai pendekatan penelitiannya. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus di hotel berbintang lima Kota Denpasar antara lain daya tanggap, kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati .Selain itu faktor-faktor pendukungnya antara lain ketersediaan fasilitas penunjang yang lengkap bagi wisatawan berkebutuhan khusus, adanya penghargaan terhadap pelayanan, adanya dukungan dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Bali, dan adanya peraturan khusus penyandang disabilitas di Kota Denpasar. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus antara lain belum adanya pelatihan khusus bagi karyawan tentang pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus, penggunaan fasilitas yang tidak sesuai dengan fungsinya, belum adanya peraturan daerah khusus tentang disabilitas serta belum adanya pendataan terhadap tamu berkebutuhan khusus di Dinas Pariwisata.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pariwisata, Wisatawan, Berkebutuhan Khusus, Hotel*

1. PENDAHULUAN

Berbagai macam kegiatan pariwisata di Indonesia memberikan kontribusi terhadap perekonomian salah satunya di Kota Denpasar Provinsi Bali. Keberadaan beberapa tempat wisata seperti Monumen Bajra Sandhi, Museum Bali dan tempat wisata lainnya menyebabkan adanya peningkatan terhadap kunjungan wisatawan ke Kota Denpasar. Tingkat kunjungan wisatawan tahun 2014 yang tercatat di Dinas Pariwisata Kota Denpasar mencapai 480.124 wisatawan meningkat dari tahun sebelumnya yang mencapai 423.539.

Banyaknya tingkat kunjungan wisatawan membuka peluang pengembangan bisnis salah satunya akomodasi hotel. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi wisata yang dapat diklasifikasikan berdasarkan fasilitas yang ditawarkan yang salah satu klasifikasinya adalah hotel bintang lima. Hotel bintang lima adalah hotel dengan kualifikasi paling lengkap dari seluruh jenis hotel berbintang yang ada. Hotel memberikan pelayanan selain bagi wisatawan umum juga memberikan pelayanan khusus untuk wisatawan berkebutuhan khusus (wisatawan disabilitas).

Melihat jumlah penyandang disabilitas di dunia yang mencapai 1 miliar serta di Indonesia sendiri yang mencapai 11 juta orang menjadi perhatian di bidang pariwisata karena dapat menjadi pasar khusus (*specific market*). Hotel dapat meningkatkan penjualan dan jasa dengan memperluas pasar bagi wisatawan berkebutuhan khusus. Aksesibilitas menjadi salah satu ketersediaan layanan yang dapat dengan mudah dijangkau oleh wisatawan berkebutuhan khusus. Hal ini dikarenakan wisatawan berkebutuhan khusus tidak bisa secara langsung menggunakan fasilitas umum yang tersedia.

Dibutuhkan konsep kualitas untuk mendorong pelayanan yang terbaik bagi wisatawan berkebutuhan khusus agar mendapat kesan baik serta kepuasan akan pelayanan yang diberikan.

Salah satu daya dukung adalah ketersediaan Peraturan Walikota no 35 tahun 2011 yang menaungi tentang peningkatan aksesibilitas terhadap kaum disabilitas yang mengarah pada pembangunan fasilitas umum serta sosial. Serta adanya kegiatan yang terkait tentang disabilitas seperti Putra Putri Tuna Rungu, Utsawa Dharma Gita Penyandang Disabilitas serta ICEVI juga menjadi daya dukung Kota Denpasar ramah disabilitas. Diharapkan pihak-pihak yang bergerak di bidang pariwisata terutama perhotelan

berbintang lima dapat mewujudkan pelayanan terbaik untuk wisatawan berkebutuhan khusus.

2. KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Kualitas

Kualitas dapat berpengaruh besar terhadap daya jual produk maupun jasa. Selain itu kualitas juga melingkupi pemenuhan harapan pelanggan, mencakup manusia, proses, lingkungan, serta kondisi yang selalu berubah (Tjiptono & Diana, 2001:3). Kualitas pada prinsipnya menjaga kepuasan pelanggan atas apa yang diharapkan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebuah interaksi antara pelanggan dan pemberi layanan yang berwujud secara langsung (Williams, 2003:48). Pelayanan yang baik ataupun buruk dapat dinilai berdasarkan tanggapan dari penerima layanan dari penyedia layanan

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Komitmen pelanggan terhadap produk dan layanan dapat didorong dari kualitas pelayanan (Aryani, 2010:11). Pemenuhan kebutuhan serta harapan pelanggan akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas yang akan mengarah kepada loyalnya pelanggan terhadap produk yang digunakan.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan (Tjiptono, 2001:27) antara lain:

- a. Keandalan (*reliability*)
Merupakan kemampuan penyedia jasa layanan memberikan layanan segera secara akurat
- b. Bukti Fisik (*tangibles*)
Merupakan yang berkaitan dengan fisik fasilitas layanan, perlengkapan, penampilan kerja serta sumber daya manusia
- c. Jaminan (*assurance*)
Merupakan yang berkaitan dengan kecakapan pekerja dalam pemberian jaminan pelayanan yang baik,
- d. Empati (*empathy*)
Merupakan kemampuan komunikasi serta pemahaman terhadap masalah pelanggannya
- e. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Merupakan kemampuan pekerja dalam merespon secara segera kebutuhan pelanggan

5. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor dalam peningkatan kualitas pelayanan (Tjiptono dalam Destanti 2010:20-23) antara lain:

- Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan
- Mengelola Harapan Pelanggan
- Mengelola Bukti Kualitas Pelayanan
- Mendidik Konsumen Tentang Layanan
- Menumbuhkan Budaya Kualitas
- Menciptakan *automating quality*
- Menindaklanjuti jasa
- Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

6. Pengertian Wisatawan

Wisatawan merupakan suatu perjalanan yang disertai motivasi untuk menambah pengetahuan, tertarik terhadap pelayanan yang diberikan serta mempertimbangkan untuk merencanakan daya beli yang dilakukan individu atau kelompok (Yoeti, 1982:127)

7. Profil Wisatawan

Profil wisatawan dapat dikelompokkan berdasarkan karakteristik perjalanannya (Smith dalam Suwena, 2010:39) antara lain:

- Lama Waktu Perjalanan
- Jarak yang ditempuh
- Waktu melakukan perjalanan
- Akomodasi yang digunakan
- Model transportasi
- Teman perjalanan
- Pengorganisasian perjalanan

8. Jenis Wisatawan

Jenis-jenis wisatawan berdasarkan jenis dan macamnya (Yoeti, 1982:131) antara lain:

- Foreign Tourist*
Merupakan orang asing yang melakukan perjalanan wisata yang bukan merupakan negara yang biasanya ia tinggal
- Domestic Foreign Tourist*
Merupakan orang asing yang bertempat tinggal pada suatu negara dimana melakukan perjalanan wisata di wilayah negara dimana wisatawan itu tinggal
- Domestic Tourist*
Merupakan wisatawan dalam negeri yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri
- Indigenous Foreign Tourist*
Merupakan warga negara tertentu, yang karena tugasnya atau jabatannya berada di luar negeri.

e. Transit Tourist

Merupakan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata ke suatu negara yang terpaksa mampir atau singgah dengan menggunakan kendaraan atas kemauannya sendiri

f. Bussines Tourist

Merupakan wisatawan yang melakukan perjalanan untuk tujuan lain bukan wisata, tetapi perjalanan wisata akan dilakukannya setelah tujuan utamanya selesai.

9. Jenis-Jenis Wisatawan di Hotel

Jenis-jenis wisatawan di hotel (Sihite, 2000:67) antara lain:

a. Walk in Guest

Merupakan tamu yang datang menginap tanpa memesan terlebih dahulu

b. Regular Guest

Merupakan tamu hotel biasa, bukan tamu yang penting

c. VIP (Very Important Person) Guest

Merupakan tamu yang dianggap penting karena jabatan atau yang lainnya

d. Customer Guest

Merupakan tamu langganan bukan hanya sekali, tapi sudah menginap berkali-kali

e. Long Staying Guest

Merupakan tamu yang menginap atau tinggal dalam jangka waktu yang lama

f. Group Guest

Merupakan tamu yang menginap di hotel secara rombongan dan biasanya dikoordinir oleh travel agent atau biro perjalanan

g. Individual Guest

Merupakan tamu yang menginap bukan dalam kelompok namun datang secara pribadi.

10. Pengetian Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami hambatan dalam melakukan interaksi dengan lingkungan akibat adanya keterbatasan fisik, mental, intelektual atau indera (Pusat Studi Layanan Disabilitas, 2014:15). Selain itu penyandang disabilitas juga bisa disebut orang yang rentan seperti wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

11. Klasifikasi Penyandang Disabilitas

Klasifikasi penyandang disabilitas menurut Undang-Undang nomor 4 tahun 1997 antara lain:

- a. Cacat Fisik, yang terdiri atas
 - 1) Cacat Tubuh, merupakan keadaan anggota fisik yang tidak lengkap dikarenakan bawaan sejak lahir, kecelakaan dan lain sebagainya
 - 2) Cacat Rungu Wicara, merupakan hilangnya fungsi pendengaran dan fungsi bicara.
 - 3) Cacat Netra, merupakan hilangnya fungsi penglihatan akibat dari lahir atau kecelakaan.
- b. Cacat Mental, yang terdiri dari
 - 1) Cacat mental retradasi, merupakan keadaan seseorang yang perkembangan mentalnya tidak sejalan dengan pertumbuhan usia biologisnya.
 - 2) Eks psikotik, dimana suatu keadaan yang pernah mengalami gangguan jiwa
- c. Cacat fisik dan mental, suatu keadaan dimana seseorang mengalami kelainan fisik dan mentalnya.

12. Sudut Pandang Model Sosial Terhadap Disabilitas

Cara pandang terhadap penyandang disabilitas (dalam www.disable-world.com) antara lain:

- a. *the medical model of disability*
- b. *the social model of disability*
- c. *the expert or professional model of disability*
- d. *the tragedy or charity model of disability*
- e. *the moral model of disability*
- f. *the legitimacy model of disability*
- g. *the empowering model of disability*
- h. *the social adapted model of disability*
- i. *the economic model of disability*
- j. *the market model of disability*
- k. *the spectrum model of disability*

13. Etika Pelayanan Kepada Kaum Disabilitas

Etika dalam melayani kaum disabilitas (Pusat Studi Layanan Disabilitas, 2014: 09-13) terbagi antara lain:

- a. Etika membantu disabilitas secara umum
- b. Etika membantu Tuna Netra
- c. Etika berkomunikasi dengan orang dengan kelayuan otak (*celebral palsy*)
- d. Etika berkomunikasi dengan orang dengan autism
- e. Etika berkomunikasi dengan orang *slow learner*
- f. Etika berkomunikasi dengan tunarungu wicara

14. Dukungan Pemerintah Terkait Disabilitas

Adapun dukungan pemerintah terkait disabilitas antara lain sebagai berikut:

- a. Undang-undang no 4 tahun 1997 tentang Penyandang Disabilitas
- b. Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik, Pasal 29
- c. Undang-undang no 28 tahun 2001 tentang Pembangunan Gedung, Pasal 27
- d. Undang – undang no 19 tahun 2011 tentang Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas
- e. Peraturan Walikota nomor 35 tahun 2011 tentang upaya peningkatan aksesibilitas penyandang disabilitas di Kota Denpasar

15. Pengertian Hotel

Hotel merupakan sebuah bangunan yang menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar tidur yang dikelola oleh pemilik hotel (Sulastiyono, 2006:5). Hotel dijadikan tempat menginap oleh wisatawan untuk sementara waktu.

16. Karakteristik Hotel

Adapun karakteristik sebuah jasa hotel (Sihite, 2000:59-61) antara lain:

- a. Penyajian jasa adalah suatu bentuk pelayanan jasa yang akan dinilai baik atau memuaskan
- b. Hakekat dari usaha industri jasa adalah pemuasan keinginan dan kebutuhan para pelanggan
- c. Dalam industri jasa tidak ada suatu bentuk produk ataupun jasa pelayanan yang bersifat monoton atau kekal
- d. Kesempurnaan akan produk *service* hanya dimungkinkan jika terdapat suatu komunikasi timbal balik antara tiga unsur yaitu tamu, karyawan dan pimpinan.
- e. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan adalah merupakan gabungan unsur-unsur yang satu sama lain harus terintegrasi
- f. Industri jasa harus bisa memperoleh langganan tetap
- g. Motto *industry hospitality* haruslah sinkron dengan kenyataan baik dilapangan maupun pelaksanaan kegiatan sehari-hari

17. Klasifikasi Hotel

Penggolongan kelas hotel menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 antara lain:

- a. Bintang 1
- b. Bintang II
- c. Bintang III
- d. Bintang IV
- e. Bintang V

18. Kriteria Pelayanan Hotel Berbintang Lima

Adapun kriteria pelayanan hotel bintang lima menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 antara lain:

- Kantor depan
- Restoran
- Room Service* dan Bar
- Ruang rapat
- Pengelolaan

3. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan jenis penelitian ini dengan terjun langsung ke lokasi penelitian dan menganalisa hasil penelitiannya. Ucapan, tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati merupakan salah satu prosedur penelitian kualitatif (Bogdan & Taylor dalam Basrowi, 2008:1)

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan selama penelitian berlangsung adalah sebagai berikut:

- Observasi
- Wawancara
- Dokumentasi

3. Analisis Data

Adapun proses analisis yang digunakan dalam penelitian kualitatif (Miles & Huberman dalam Basrowi, 2008:209) antara lain:

- Reduksi Data (*Data Condensation*)**
Merupakan proses dalam pemilihan, pemusatan perhatian dan mengecek ulang data yang diperoleh selama penelitian
- Penyajian Data (*Data Display*)**
Merupakan penyajian data berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan
- Menarik Kesimpulan atau Verifikasi**
Merupakan penarikan kesimpulan dan diuji kebenaran dan kesesuaiannya

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dilihat berdasarkan lima elemen yang ada pada kualitas pelayanan (*service quality*) serta faktor pendukung dan penghambatnya, antara lain sebagai berikut:

1. Service Quality

- Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
Daya tanggap hotel bintang lima di Kota Denpasar memperhatikan pelayanan khusus terutama penyediaan fasilitas dan

pelayanan. Tidak terbelit-belit serta kecepatan karyawan menjadi daya tawar khusus yang diberikan hotel bintang lima kepada wisatawan berkebutuhan khusus. Seperti contoh pemberian alternatif kamar hotel, mempersiapkan alat medis, serta ketersediaan kursi roda.

- Keandalan (*reliability*)**

Penyediaan layanan khusus serta adanya penanda khusus menjadi hal utama yang dilakukan hotel berbintang lima di Kota Denpasar. Seperti contoh adanya catatan tamu disabilitas di *Expected Arrivals*, pelayanan guest comment serta pelayanan *take care* melalui *call to room*. Adanya briefing tentang adanya wisatawan berkebutuhan khusus dari manajer kepada karyawan bertujuan untuk pemahaman pelayanan terhadap wisatawan berkebutuhan khusus yang akan dilayan hotel.

- Jaminan (*Assurance*)**

Kecakapan karyawan hotel serta penguasaan terhadap keterampilan dan pengetahuan menjadi sebuah kepercayaan tersendiri bagi hotel kepada penerima layanan. *Service excellent* menjadi sebuah keharusan bagi hotel berbintang lima di Kota Denpasar. Sebuah jaminan pelayanan terbaik menjadi bahan evaluasi hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di hotel terutama dalam melayani wisatawan berkebutuhan khusus yang sedang menginap di hotel berbintang lima Kota Denpasar.

- Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Fasilitas fisik yang tersedia di hotel berbintang lima Kota Denpasar bagi wisatawan berkebutuhan khusus antara lain di Hotel Inna Grand Bali Beach yang memiliki parkir khusus bagi wisatawan berkebutuhan khusus di samping *drop zone*, akses bagi kursi roda dari mulai trotoar serta di dalam hotel sendiri, telephone khusus bagi wisatawan berkebutuhan khusus, kamar mandi khusus yang berada di dekat *store*, *lift* dengan *handle* khusus, serta terdapat kamar-kamar khusus bagi penyandang disabilitas yang dibagi menjadi dua zona yakni *Garden Wing* (1 kamar) serta *Tower Wing* yang 2 kamar. Sedangkan di Hotel Prama Sanur Beach antara lain adanya parkir khusus bagi penyandang disabilitas yang

berada di sebelah kanan *drop zone*, akses menuju *lobby* hotel bagi wisatawan pengguna kursi roda, handle di setiap *lift* hotel serta terdapat 1 kamar bagi wisatawan berkebutuhan khusus yang telah dilengkapi dengan adanya *handle* di kamar mandi kamar serta penanda bagi tuna netra di tempat duduk serta akses mobilisasi kursi roda untuk ke kamar.

e. Empati (*Empathy*)

Perhatian pada wisatawan berkebutuhan khusus secara menyeluruh tanpa harus menunggu menjadi sebuah empati yang ditunjukkan hotel terhadap wisatawan tersebut. Selain itu pemberitahuan secara segera disertai dengan adanya solusi dari wisatawan berkebutuhan khusus menjadi salah satu cara dalam menghadapi komplain dari wisatawan tersebut. Komunikasi yang baik antara karyawan dengan wisatawan sangat diperhatikan terutama dalam penyampaian informasi. Kejelasan informasi yang diberikan pihak hotel meminimalkan terjadinya kesalahpahaman antara penyedia jasa dengan wisatawan tersebut.

2. Faktor Pendukung & Penghambat

a. Faktor Pendukung

- 1) Ketersediaan fasilitas penunjang yang lengkap bagi wisatawan berkebutuhan khusus seperti adanya trotoar sepanjang hotel yang ramah bagi pengguna kursi roda, adanya *drop zone* khusus bagi wisatawan berkebutuhan khusus, pintu masuk khusus bagi wisatawan pengguna kursi roda, tuna netra dan lemah tubuh, akses kursi roda di setiap sudut hotel, 2 kursi roda yang sudah dipersiapkan di *front office* jika sewaktu-waktu dibutuhkan, telephone khusus bagi wisatawan berkebutuhan khusus, kamar mandi khusus, serta ketersediaan kamar bagi wisatawan berkebutuhan khusus.
- 2) Adanya penghargaan yang diterima pihak hotel berbintang lima di Kota Denpasar atas dedikasinya terhadap pelayanan. Adapun penghargaan yang diterima antara lain *The Best Hotel and Service Excelent of the year* (Maret 2011), *Gold Circle Award Agoda.com Excellent Customer Reviews Asia Room Top Rated 2014 Customer Minded Pacto*

Award 2014, Tri Hita Karana award dari Yayasan Tri Hita Bali 2014 dan lain sebagainya.

- 3) Dukungan dari Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI) sebagai payung organisasi hotel dan restaurant menjadi daya dukung sendiri terhadap pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus. Wisata khusus pensiunan (*retired*) menjadi agenda kedepan PHRI.
 - 4) Adanya peraturan khusus bagi penyandang disabilitas seperti Peraturan Walikota no 35 tahun 2011 menjadi sebuah perhatian penuh terutama untuk aksesibilitas serta pelayanan khusus. Beberapa hal yang diperhatikan antara lain toilet, jalan, parkir khusus dan lain sebagainya.
- b. Faktor Penghambat
- 1) Belum adanya pelatihan khusus bagi karyawan hotel tentang pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus menjadi hambatan hotel. Training yang dilaksanakan baru sebatas tentang pengenalan *briefing, service excellent, serta life guarding*.
 - 2) Penggunaan fasilitas yang tidak sesuai dengan fungsinya seperti akses bagi kursi roda yang digunakan oleh wisatawan umum serta kereta dorong, parkir khusus yang digunakan parkir umum, serta kamar khusus yang digunakan wisatawan umum jika terjadi *high season*.
 - 3) Belum adanya peraturan daerah khusus tentang disabilitas di Provinsi Bali menjadi hambatan wisatawan berkebutuhan khusus terutama dalam pemenuhan hak kaum disabilitas ketika berlibur keluar Kota Denpasar terutama yang masih di Provinsi Bali.
 - 4) Belum ada pendataan wisatawan berkebutuhan khusus di Dinas Pariwisata menjadi sebuah hambatan tersendiri bagi hotel berbintang lima. Data statistik kunjungan wisatawan berkebutuhan khusus seharusnya dapat menjadi acuan hotel untuk menentukan strategi industri kedepannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada hotel berbintang lima bagi wisatawan berkebutuhan khusus dapat dilihat dari lima unsur *service quality* (*servqual*) yakni daya tanggap, kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati
2. Dalam memberikan pelayanan khusus kepada wisatawan berkebutuhan khusus di hotel berbintang lima Kota Denpasar telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No.PM.53/HM.001/MPEK/2013
3. Kualitas pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus di hotel berbintang lima dengan mengadakan briefing *expected arrival* kepada karyawan, *service excellent*, kelengkapan fasilitas serta sarana dan prasarana
4. Faktor Faktor-faktor pendukung dalam kualitas pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus di hotel berbintang lima Kota Denpasar antara lain ketersediaan fasilitas penunjang yang lengkap bagi wisatawan berkebutuhan khusus, adanya penghargaan terhadap pelayanan, adanya dukungan dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Bali, dan adanya peraturan khusus penyandang disabilitas di Kota Denpasar. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus antara lain belum adanya pelatihan khusus bagi karyawan tentang pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus, penggunaan fasilitas yang tidak sesuai dengan fungsinya, belum adanya peraturan daerah khusus tentang disabilitas serta belum adanya pendataan terhadap tamu berkebutuhan khusus di Dinas Pariwisata

Saran

1. Seluruh hotel berbintang lima diharapkan mampu untuk meningkatkan serta mempertahankan pelayanan yang baik yang telah ada terhadap wisatawan berkebutuhan khusus. Pengadaan pelatihan khusus pada karyawan serta pemahaman mendalam tentang disabilitas merupakan hal utama yang sangat penting
2. Perlu adanya pendataan secara berkala tentang wisatawan berkebutuhan khusus agar

mengetahui seberapa besar perkembangan wisatawan berkebutuhan khusus yang ada.

3. Perlu adanya sinergitas antara pihak pemerintahan, perhimpunan hotel dan restoran indonesia serta industri perhotelan terkait isu disabilitas yang terkait pelayanan, fasilitas serta sarana dan prasarana
4. Menjadikan keberadaan wisatawan berkebutuhan khusus sebagai pasar khusus diluar pasar wisatawan umum lainnya dalam dunia pariwisata
5. Untuk penelitiaasn selanjutnya, peneliti menyarankan untuk meneliti kualitas pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus du hotel berbintang satu hingga bintang empat agar mengetahui perbandingannya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jakarta. Prodi Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Pusat Studi dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya. 2014. *Buku panduan aksesibilitas layanan 2014*, Malang: Penerbit PS LD.
- Sihite , Richard. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Suvena, Ketut. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata* . Denpasar: Penerbit Udayana University Press.
- Tjiptono & A.Diana .2001. *Total Quality Management* Edisi Revisi , Yogyakarta: Penerbit Andi
- Williams, Christine dkk. 2003. *Service Quality in Leisure and Tourism*. United Kingdom: Penerbit CABI Publishing.
- Yoeti, Oka. 1982. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Penerbit Angkasa.